



EÖTVÖS LORÁND TUDOMÁNYEGYETEM

EGYETEMI KÖNYVTÁRI SZOLGÁLAT

K21 MINŐSÉGIRÁNYÍTÁSI KOORDINÁCIÓS BIZOTTSÁG

1053 Budapest, Ferenciek tere 6.
e-mail: titkarsag@lib.elte.hu
www.konyvtar.elte.hu

Telefon: 36-1-411-6738
36-1-411-6500/3415
Fax: 36-1-411-6737



BESZÁMOLÓ

AZ EGYETEMI KÖNYVTÁRI SZOLGÁLAT

MUNKATÁRSI (OKTATÓK, KUTATÓK ÉS OKTATÁST

SEGÍTŐK) ELÉGEDETTSÉGI FELMÉRÉSÉRŐL

2020

Készítette: Egri Krisztina
Herendi Katalin
Kopaszné Szincsök Ildikó
Varga Andrea

| | | |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|---|
| K21 dokumentum típusa: végleges Kezelése: nyilvános Készítette: Egri Krisztina, Herendi Katalin, Kopaszné Szincsök Ildikó, Varga Andrea 2021. május 6. | verzió 3 | 1 |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|---|

Lebonyolítási időszak: 2020 november

Lebonyolítás módszere: online kérdőív

A felmérés célja

Az egyetemen folytatott oktató- és kutatómunkát minél jobb könyvtári szolgáltatásokkal kívánjuk támogatni, ezért a szolgáltatásfejlesztés érdekében felmértük az oktatók, kutatók és oktatást támogató munkatársak könyvtári szolgáltatásokkal kapcsolatos elvárásait és elégedettségét.

2020-ban a COVID-19 járvánnyal kapcsolatos intézkedések miatt a szolgáltatási felmérés kérdőívét megváltoztattuk. A kérdésblokkok közé felvettünk egy olyan kérdéssort, amely a járványhelyzet miatt bevezetett megváltozott vagy új szolgáltatásokra koncentrált. Sajnos (rajtunk kívül álló) adminisztrációs hiba miatt ez a kérdésblokk végül kimaradt a kiküldött kérdőívből, ami igen elszomorító, hiszen erre lettünk volna a legkíváncsibbak, ebből tanulhattunk volna a legtöbbet.

Az eredmények kiértékelésének módszertana

Az elégedettséget egy négyfokú skálán lehetett megadni, így mindenképpen állást kellett foglalnia a válaszadóknak. A skála értékei a következők voltak:

- nagyon elégedetlen (1)
- inkább elégedetlen (2)
- inkább elégedett (3)
- nagyon elégedett (4)

A kitöltőknek egy kérdésblokk kivételével (2.4.5. kérdésnél a “nem tudom megítélni” opció is szerepelt) mindenképpen dönteniük kellett: pozitív vagy negatív véleményt kellett megfogalmazniuk, ha volt az adott szolgáltatásról tapasztalatuk. A felmérésben résztvevők azt is jelezni tudták, ha az adott szolgáltatást nem veszik igénybe, vagy ha nem tudnak a szolgáltatás létezéséről.

A kitöltés alakulása

Az Unipoll kérdőívező rendszer adatai alapján összesen 4103 darab kérdőív jött létre, amely a kitöltésre jogosultak számával egyenlő, ebből 804 db válasz érkezett vissza. A Minőségügyi Iroda által átadott adattáblázat alapján elmondható, hogy a könyvtári szolgáltatásokra vonatkozólag 685 fő válaszolt, ebből 442 fő (64,5%) jelölte azt, hogy az elmúlt három évben nem vette igénybe a könyvtári szolgáltatásokat. összesen 243 fő (35,5%) jelölte, hogy igen.

A könyvtárat nem használó 442 főből 177-en (40,1%) oktató, kutató, 265-en (59,9%) pedig oktatást-kutatást támogató beosztásban dolgoznak az Egyetemen. Az arányokat figyelembe véve elmondható, hogy a könyvtári hálózat nehezebben éri el a támogató személyzetet. Ez a 2020-ban végzett kommunikációs felmérés kapcsán is megfigyelhető volt (a támogató személyzet körében olyan alacsony visszajelzés érkezett a felmérésre, hogy érdemben nem volt értékelhető). Lehetséges, hogy ez a célcsoport nem gondolja, hogy az Egyetem könyvtárai olyan lehetőségeket, szolgáltatásokat tudnak biztosítani számukra, amelyeket érdemes lenne használniuk.

Arra vonatkozóan további kérdést nem tettünk fel a nem választ adóknak, hogy miért nem használták valamely könyvtári szolgáltatást, így a jövőre nézve lehet, hogy ezt érdemes lenne megvizsgálni.

Az oldalankénti kitöltés más oldalszámokat/ arányokat tartalmazott 2020-ban a kérdések számának eltérése miatt, ezért pontosan nem tudjuk őket összevetni a 2019-es adatokkal. Ami biztos, hogy 2020-ban 243 fő kezdte el a kitöltést, és 185 fő fejezte be, azaz a kitöltést elkezdők 76,1%-a.

2019-ben a 363 válaszoló közül mindössze 230 fő töltötte ki a könyvtári szolgáltatásokra vonatkozó kérdéseket. Ebből a 230-ból is csak 178 fő töltötte ki végig, azaz a kitöltést elkezdők 77,4%-a. Ez arányaiban egy kicsivel magasabb a 2020-ra vonatkozó kitöltöttséghez képest.

1. táblázat: A kitöltést félbehagyók megoszlása – 2020.

| Unipoll kitöltés alakulása | fő | arány (%) |
|----------------------------|------------|----------------|
| 7. oldalig kitöltötte | 28 | 11,6% |
| 8. oldalig kitöltötte | 2 | 0,8% |
| 9. oldalig kitöltötte | 1 | 0,4% |
| 10. oldalig kitöltötte | 2 | 0,8% |
| 13. oldalig kitöltötte | 1 | 0,4% |
| 15. oldalig kitöltötte | 2 | 0,8% |
| 16. oldalig kitöltötte | 1 | 0,4% |
| 19. oldalig kitöltötte | 1 | 0,4% |
| 21. oldalig kitöltötte | 3 | 1,3% |
| 22. oldalig kitöltötte | 6 | 2,5% |
| 24. oldalig kitöltötte | 2 | 0,8% |
| 25. oldalig kitöltötte | 1 | 0,4% |
| 29. oldalig kitöltötte | 1 | 0,4% |
| 34. oldalig kitöltötte | 1 | 0,4% |
| 35. oldalig kitöltötte | 2 | 0,8% |
| 36. oldalig kitöltötte | 1 | 0,4% |
| 37. oldalig kitöltötte | 2 | 0,8% |
| 54. oldalig kitöltötte | 1 | 0,4% |
| teljesen kitöltötte | 185 | 76,2% |
| összesen | 243 | 100,00% |

A kitöltők megoszlása

A válaszadók közül az oktató, kutató beosztásúak közül az adjunktusok voltak a legaktívabbak (23,7%), majd őket követték a docensek (20,1%); az oktatást-kutatást támogatók közül a könyvtárosok (29,7%), az ügyvivő szakértők (12,1%) valamint a vezetők (10,8%).

2019-ben az oktató, kutató besorolású válaszadók közül szintén az adjunktusok (14,8%) és docensek (11,3%); az oktatást-kutatást támogatók közül az ügyvivő szakértők (13,9%) voltak a legaktívabbak. Ha a válaszoló könyvtárosok adatait összehasonlítjuk, akkor elmondható, hogy 2020-ban 2,75-ször többen töltötték ki a kérdőívet az előző évhez viszonyítva.

2. táblázat: A válaszadók megoszlása beosztásuk szerinti bontásban – 2020.

| Oktató, kutató | fő | arány (%) |
|-----------------------------|-----|-----------|
| nincs adat | 67 | 39,6 |
| adjunktus | 40 | 23,7 |
| főiskolai / egyetemi docens | 34 | 20,1 |
| főiskolai / egyetemi tanár | 16 | 9,5 |
| kutató | 3 | 1,8 |
| mesteroktató | 1 | 0,6 |
| tanársegéd | 8 | 4,7 |
| összesen | 169 | 100,0 |
| Oktatást-kutatást támogató | fő | arány (%) |
| nincs adat | 22 | 29,7 |
| egyéb | 4 | 5,4 |
| gazdasági ügyintéző | 1 | 1,4 |
| humán munkatárs | 3 | 4,1 |
| igazgatási ügyintéző | 0 | 0 |
| irodai asszisztens | 2 | 2,7 |
| könyvtáros | 22 | 29,7 |
| műszaki szolgáltató | 1 | 1,4 |
| pénzügyi ügyintéző | 0 | 0 |
| szakmai szolgáltató | 0 | 0 |
| tanszéki mérnök | 0 | 0 |
| ügyviteli alkalmazott | 2 | 2,7 |
| ügyvivő szakértő | 9 | 12,1 |
| vezető | 8 | 10,8 |
| összesen | 74 | 100,0 |

3. táblázat: A válaszadók megoszlása az ELTE-jogviszony létesítésének ideje szerint – 2020.

| | oktatást-kutatást támogató (fő) | oktató, kutató (fő) | összesen | arány (%) |
|---------------------------|---------------------------------------|------------------------|----------|-----------|
| nincs adat | 29 | 77 | 106 | 43,6 |
| 1989-nél korábban | 2 | 13 | 15 | 6,2 |
| 1993-1990 között | 2 | 5 | 7 | 2,9 |
| 1999-1994 között | 2 | 12 | 14 | 5,8 |
| 2004-2000 között | 7 | 8 | 15 | 6,2 |
| 2006-2011 között | 2 | 14 | 16 | 6,6 |
| 2010-2005 között | 3 | 9 | 12 | 4,9 |
| 2012-2015 között | 5 | 7 | 12 | 4,9 |
| 2016-2018 között | 10 | 17 | 27 | 11,1 |
| 2019-2020 között | 9 | 6 | 15 | 6,2 |
| nem kívánok válaszolni | 3 | 1 | 4 | 1,6 |
| összesen | 74 | 169 | 243 | 100,0 |

A válaszadók közül sokan nem adták meg, hogy mióta dolgoznak az Egyetemen: az oktatást-kutatást támogatók 39%-a, az oktató – kutatók 45,5%-a.

A régebb óta az Egyetemen dolgozók kitöltési arányában nincs változás. Öröndetes azonban, hogy a 2 és 4 év közötti jogviszonnyal rendelkező oktatók-kutatók, tehát az új belépők kitöltési hajlandósága növekedett az előző évhez képest: előbbi esetben 5-ről 6 főre, utóbbiban pedig 9 főről 17 főre. Ugyanez az arány figyelhető meg az oktatást-kutatást támogató munkatársak körében is.

További felmérések, együttműködések sikere érdekében érdemes ezzel a csoporttal kiemelten foglalkozni, hiszen a szolgáltatások iránti érdeklődésük folyamatosan nő.

Könyvtárhasználati szokások

A könyvtári szolgáltatások igénybevételekor összességében megállapítható, hogy az oktatók, kutatók és az oktatást-kutatást támogató kollégák az Egyetemi Könyvtár és Levéltár preferálják a legjobban.

4. táblázat: A leggyakrabban igénybe vett könyvtárak – 2020.

| <i>Kérjük, jelölje meg, melyik könyvtárat veszi igénybe a leggyakrabban!</i> | Munkaköri besorolás | | Össz. (fő) |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------|-----------------------|------------|
| | Oktatást-kutatást támogató (fő) | Oktatói, kutatói (fő) | |
| nincs adat | 11 | 18 | 29 |
| Állam- és Jogtudományi Kar Könyvtára | 3 | 8 | 11 |
| Bárczi Gusztáv Gyógypedagógiai Kar Könyvtára | 9 | 10 | 19 |
| Bölcsészettudományi Kar - Angol-Amerikai Intézet Könyvtára | 0 | 7 | 7 |
| Bölcsészettudományi Kar - Filozófiai Intézet Könyvtára | 0 | 1 | 1 |
| Bölcsészettudományi Kar - Germanisztikai Intézet Könyvtára | 0 | 4 | 4 |
| Bölcsészettudományi Kar - Könyvtár- és Információtudományi Intézet Könyvtára | 0 | 1 | 1 |
| Bölcsészettudományi Kar - Központi Olvasóterem | 5 | 7 | 12 |
| Bölcsészettudományi Kar - Magyar Irodalom- és Kultúratudományi Intézet Toldy Ferenc Könyvtára | 0 | 1 | 1 |
| Bölcsészettudományi Kar - Magyar Nyelvtudományi és Finnugor Intézet Könyvtára | 1 | 9 | 10 |
| Bölcsészettudományi Kar - Néprajzi Intézet Könyvtára | 1 | 0 | 1 |
| Bölcsészettudományi Kar - Ókortudományi Intézet Könyvtára | 1 | 3 | 4 |
| Bölcsészettudományi Kar – Orientalisztikai Intézet Könyvtára | 0 | 0 | 0 |
| Bölcsészettudományi Kar - Régészettudományi Intézet Könyvtára | 1 | 5 | 6 |
| Bölcsészettudományi Kar - Romanisztikai Intézet Könyvtára | 0 | 5 | 5 |
| Bölcsészettudományi Kar - Szlav és Balti Filológiai Intézet Könyvtára | 0 | 1 | 1 |
| Bölcsészettudományi Kar - Távol-keleti Intézet Könyvtára | 1 | 2 | 3 |
| Bölcsészettudományi Kar - Történeti Intézet Szekfű Gyula Könyvtára | 1 | 4 | 5 |
| Bölcsészettudományi Kar – Assziriológiai és Hebraisztikai Tanszék Könyvtára | 0 | 0 | 0 |
| Eötvös Kollégium – Eötvös Könyvtár | 0 | 0 | 0 |
| Egyetemi Könyvtár és Levéltár | 25 | 25 | 50 |
| Informatikai Kar Könyvtára | 1 | 5 | 6 |
| Pedagógiai és Pszichológiai Kar Könyvtára | 3 | 16 | 19 |
| Savaria Egyetemi Központ Könyvtára | 1 | 11 | 12 |
| Tanító- és Óvóképző Kar Könyvtára | 2 | 9 | 11 |
| Társadalomtudományi Kar Könyvtára | 7 | 4 | 11 |
| Természettudományi Kar Könyvtára | 1 | 13 | 14 |
| összesen | 74 | 169 | 243 |

2019-ben jóval nagyobb arányban jelöltek meg konkrét könyvtárat a kitöltők, hiszen akkor mindössze 2 fő (a teljes kitöltők 0,9%-a), míg idén 29 fő (11,9%) nem jelölte be, hogy melyik könyvtárat szokta látogatni. Ez a járványhelyzetnek tudható be, mivel egyrészt nem feltétlen adott fizikai könyvtár látogatása vált fontossá ez alatt az idő alatt, hanem a távoli hozzáférés lehetősége, másrészt 2020. év első félévében a távoktatás elrendelésekor több kari épületet lezártak, a munkatársaknak is távmunkát rendeltek el, így bizonyos szolgáltatások csak az Egyetemi Könyvtáron keresztül voltak elérhetők.

Ugyanakkor a könyvtárak használatának arányait az tolhatja el, hogy 29 főnél egyáltalán nem tudjuk, melyik könyvtárat vette igénybe. Feltehetően ezek a válaszadók, vagy több könyvtárat, vagy csak olyan online szolgáltatást vettek igénybe, ami az Egyetemi Könyvtári Szolgálat teljes egészében egységesen elérhető, így nincs konkrét könyvtárhoz kötve.

Ezt a tényt szem előtt tartva az ábrázolódik ki, hogy a BTK több könyvtára is javítani tudott 2-5 értékkel, ugyanígy a TÓK és valamelyest a TáTK is. Legszignifikánsabban az EKL-re vonatkozó kitöltés nőtt, a tavalyi 28 helyett idén 50 kitöltő jelölte meg. A többi kari könyvtár megjelölése csökkent. Nem egyértelmű, hogy a fentebbi okok miatt-e, vagy valóban kevesebben vették igénybe ezeket a tagkönyvtárakat.

Szolgáltatások igénybevétele

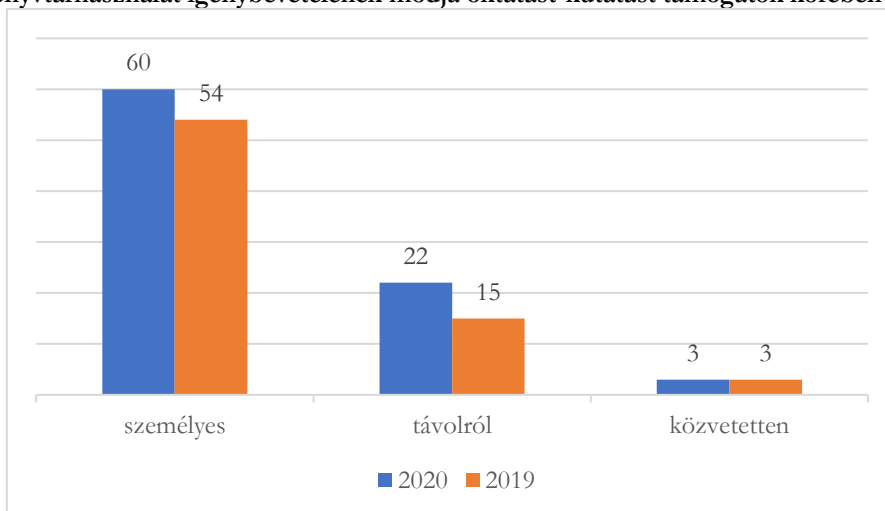
Az ELTE-s könyvtárak szolgáltatásait személyesen, online (távolról) és megbízott útján, azaz közvetetten is igénybe lehet venni. 2020-ban a járványhelyzet ellenére az oktató, kutató, tanár munkatársak leggyakrabban személyesen vették igénybe a könyvtár szolgáltatásait (119 fő), de ugyanez igaz a támogató kollégákra is (60 fő).

5. táblázat: Könyvtárhasználat igénybevételének módja – 2020.

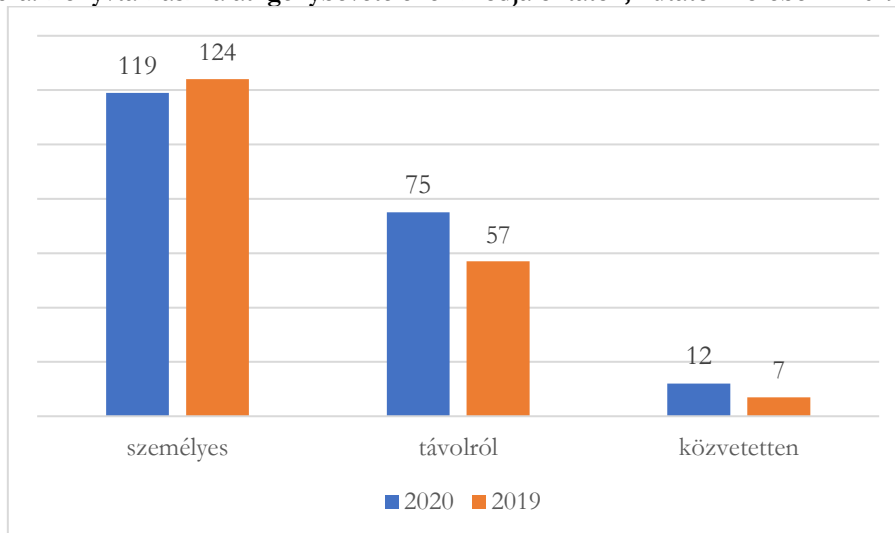
| Munkaköri besorolás | Könyvtár igénybevételének módja | | |
|---------------------------|---------------------------------|------------------------------|------------------------------------------|
| | személyesen (fő) | távolról (online) (fő) | közvetetten (megbízott útján) (fő) |
| Oktatást-kutatást támogat | 60 | 22 | 3 |
| Oktatói, kutatói | 119 | 75 | 12 |
| összesen | 179 | 97 | 15 |

A fenti táblázatból látszik, hogy egy-egy kitöltő több igénybevételi módot is megjelölt (összesen 243 fő töltötte ki a kérdőívet és a fenti táblázatban az összesített válaszok száma 291). Ugyanez volt megfigyelhető a 2019-es adatokon is.

3. ábra: Könyvtárhasználat igénybevételének módja oktatást-kutatást támogatók körében – 2019-2020.



4. ábra: Könyvtárhasználat igénybevételének módja oktatók, kutatók körében – 2019-2020.



Az oktató, kutató, tanár válaszadók könyvtárhasználati statisztikáját áttekintve megállapítható, hogy 11,3%-uk legalább havi rendszerességgel használta valamely ELTE-s könyvtár szolgáltatásait 2019. év vége óta. A havi könyvtárba járás volt jellemző az oktatást-kutatást támogatók esetén is (6,14%). A 2019-es felmérés adatai is a havi rendszerességet támasztják alá mindkét csoport esetén, az igénybevétel azonban 2020-ban jóval alacsonyabb, vélhetően a járványügyi korlátozások miatt. Azonban megfigyelhető az a tendencia, hogy a munkatársak szívesen élnek a személyes könyvtárhasználattal, ha arra lehetőség van. Így a könyvtárak a pandémiát követő újranyitással ösztönözhetik az olvasóikat az aktívabb személyes könyvtárhasználatra.

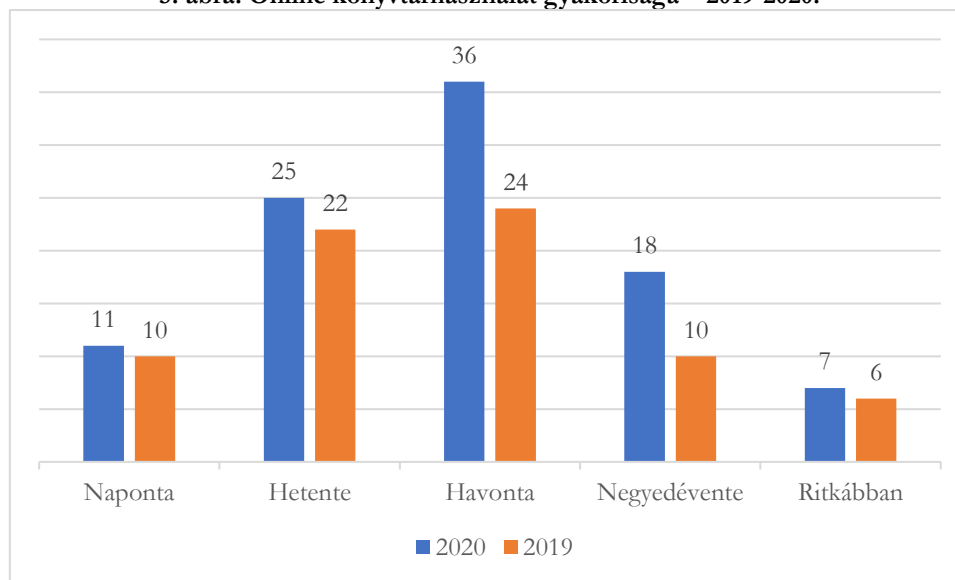
6. táblázat: A válaszadók könyvtári szolgáltatás igénybevételének gyakorisága – 2020.

| Könyvtár igénybevételének gyakorisága | Oktatást-kutatást támogató (fő) | Arány (%) | Oktató, kutató, tanár (fő) | Arány (%) | Összesen |
|---------------------------------------|---------------------------------|----------------|----------------------------|----------------|------------|
| Naponta | 7 | 9,4% | 11 | 6,5% | 18 |
| Hetente | 11 | 14,9% | 41 | 24,2% | 52 |
| Havonta | 25 | 33,8% | 45 | 26,6% | 70 |
| Negyedévente | 14 | 18,9% | 39 | 23,1% | 53 |
| Ritkábban | 7 | 9,4% | 15 | 8,9% | 22 |
| Nincs adat | 10 | 13,6% | 18 | 10,7% | 28 |
| Összesen | 74 | 100,00% | 169 | 100,00% | 243 |

Nőtt viszont azoknak a száma, akik havonta, negyedévente vagy ritkábban használják a könyvtári szolgáltatásokat. Összesen 28 fő (11,5%) nem válaszolt erre a kérdésre, míg 2019-ben 39 fő (17%). Így elmondható, hogy megfoghatóbbá vált a gyakoriságra adott válasz, tehát az új helyzet lépésre kényszerítette a felhasználókat. Ennek eredménye lehet, hogy konkretizálni tudták 2020-ra vonatkozóan a gyakoriság számát.

A járványhelyzet miatt megvizsgáltuk, hogy a távhasználat tekintetében történt-e emelkedés. Az online igénybevétel gyakorisága 2020-ban minden rendszerességre vonatkozó kategóriában nőtt, legkiugróbban a havonta és a negyedévente megjelölés esetében. Ez az eredmény a járványhelyzetnek köszönhető, hiszen az egyetemen folyamatos a távoktatás, és így az oktatók-kutatók többsége gyakrabban használja a könyvtárak online szolgáltatásait (elsősorban az adatbázisokat és az e-könyv csomagokat), mint a jelenléti oktatás során.

5. ábra: Online könyvtárhasználat gyakorisága – 2019-2020.



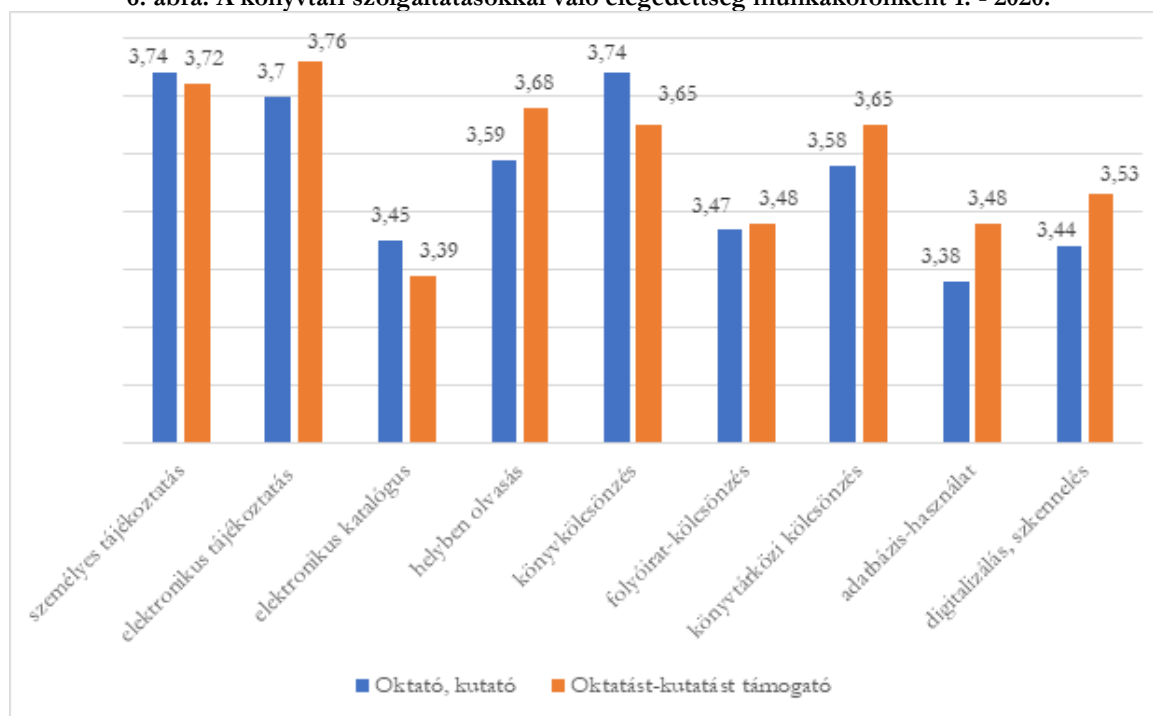
Könyvtári szolgáltatások megítélése

Megkérdeztük a munkatársakat arról, hogy mennyire elégedettek a könyvtár bizonyos szolgáltatásaival.

Az oktatók, kutatók, tanárok leginkább a könyvkölcsönzéssel és a személyes tájékoztatással (3,74), az oktatást-kutatást támogatók pedig az elektronikus tájékoztatással (kérés/kérdés telefonon, e-mailben, on-line) (3,76) a legelégedettebbek.

Az adatbázis használatot értékelték a legalacsonyabbra az oktató, kutató, tanár munkatársak (3,38), a támogató kollégák pedig az elektronikus katalógust (WebOpac) (3,39). Az adatbázis használat esetében visszatérő jelzés a könyvtár felé, hogy az oktató, kutató kollégák bizonyos speciális adatbázisok előfizetését is igényelnék. Az adatbázisok előfizetését elsősorban központi keretből várják finanszírozni, ám az előfizetések folyamatos emelkedése és az egyetemi / kari költségvetési keretek erre nem mindig adnak keretet/biztosítanak fedezetet.

6. ábra: A könyvtári szolgáltatásokkal való elégedettség munkakörönként 1. - 2020.



Ezek az értékek azonban még mindig 3-as felettiek, így kijelenthető, hogy a könyvtári szolgáltatásokkal alapvetően elégedettek a kollégák.

7. táblázat: A válaszadók elégedettsége a könyvtári szolgáltatásokkal 1. - 2020.

| Kérjük, értékelje szolgáltatásokat az elégedettsége szerint! | válaszadók száma (fő) | átlag | átlag eltérés | nem veszi igénybe | nincs ilyen szolg./nem tud róla |
|------------------------------------------------------------------------|-----------------------|-------|---------------|-------------------|---------------------------------|
| személyes tájékoztatás | 196 | 3,73 | 0,517 | 15 | 4 |
| elektronikus tájékoztatás (kérés/kérdés telefonon, e-mailben, on-line) | 196 | 3,71 | 0,536 | 15 | 4 |
| elektronikus katalógus (WebOpac) | 177 | 3,43 | 0,696 | 30 | 8 |
| helyben olvasás | 116 | 3,62 | 0,522 | 93 | 6 |
| könyvkölcsönzés | 199 | 3,71 | 0,572 | 14 | 2 |
| folyóirat-kölcsönzés | 91 | 3,47 | 0,735 | 98 | 26 |
| könyvtárközi kölcsönzés | 105 | 3,60 | 0,629 | 101 | 9 |
| adatbázis-használat | 159 | 3,41 | 0,748 | 47 | 9 |
| digitalizálás, szkennelés | 10 | 3,47 | 0,797 | 95 | 15 |

Érdeemes lenne megvizsgálni, hogy ha valaki nem veszi igénybe valamelyik szolgáltatást, akkor ez miből adódik: nincs rá szüksége, nincs elég információja róla, vagy nem tud róla?

A kollégák könyvtári szolgáltatásokkal való elégedettsége 2018 óta számos esetben növekvő tendenciát mutat. A legnagyobb emelkedés az elektronikus tájékoztatás és a digitalizálás, szkennelés esetében figyelhető meg, mindkét esetben 0,24 emelkedést mutat 2018-hoz képest. 2019-hez viszonyítva az első 0,11, a második említett szolgáltatásnál 0,17 emelkedés figyelhető meg. E két szolgáltatás esetében a nagyarányú emelkedéshez hozzájárulhatott, hogy a COVID-19 helyzet alatt ezek a szolgáltatások fontossága felerősödött, és az ezekhez kapcsolódó felhasználói elvárásokra a könyvtárak gyorsan, megfelelően tudtak reagálni.

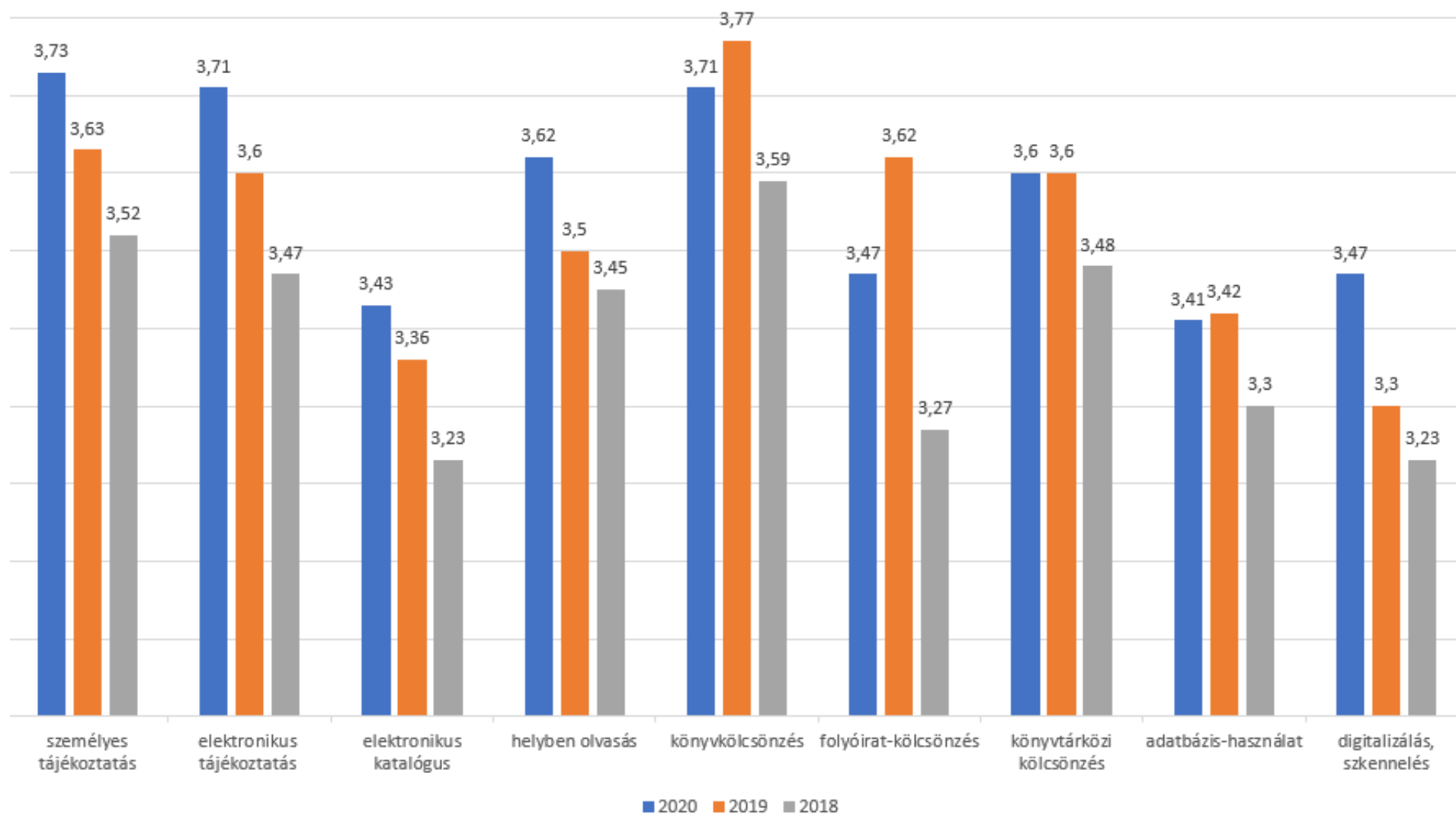
A 2018-as értékeléshez képest növekvő elégedettség figyelhető meg a személyes tájékoztatás (0,21), az elektronikus katalógus (0,20), a helyben olvasás (0,17) tekintetében is. Ezek közül 2019-hez képest az elektronikus katalógus és a helyben olvasás tekintetében figyelhető meg nagyobb növekedés.

Három szolgáltatás esetében bár 2018-hoz képest elégedettség növekedés látható, de 2019-hez képest visszaesés figyelhető meg. A könyvkölcsönzés és folyóirat-kölcsönzés esetében a 2020. évre vonatkozó visszaesés a járványhelyzettel magyarázható. Mivel az év első felében a könyvtáraknak be kellett zárniuk, így a fizikális állomány nem minden esetben volt elérhető felhasználói számára, illetve mivel az épületek egy része is lezárásra, valamint a személyes jelenlét korlátozásra került, ezért a munkatársak sem tudtak személyesen eljutni a könyvtárakba.

Az adatbázis-használatban csak minimális visszaesés figyelhető meg az előző évhez képest.

A könyvtárközi kölcsönzéssel való elégedettség 2018-hoz képest emelkedett, de a 2019-es adat tekintetében nem változott.

7. ábra: A válaszadók elégedettsége a könyvtári szolgáltatásokkal évente 1. – 2018-2020.



A válaszadók további szolgáltatásokkal kapcsolatban is megfogalmazhatták elégedettségüket.

Nagy mértékben nőtt a könyvtárosok szolgálatkészségével (3,77-ről 3,85-re) és felkészültségével (3,73-ról 3,81-re) való elégedettség. Ez a terület eddig is magasan értékelt volt, de úgy tűnik, a járványhelyzet okozta távszolgáltatások bevezetése és a könyvtárosok ehhez való rugalmas alkalmazkodása, valamint az elektronikus szolgáltatásokkal kapcsolatos azonnali információ adás idén kiemelkedő értékelést eredményezett.

Nem meglepő módon ugyancsak nőtt az adatbázis használattal kapcsolatos elégedettség (3,16-ról 3,26-ra) és az EDIT repozitórium használata (3,02-ről 3,16-ra.) A távoli hozzáférés volt az idei év legfontosabb alappillére, és az ennek kapcsán szerzett tapasztalatokat kötelességünk beépíteni a további munkába, fejlesztési tervbe, hiszen egyértelműen megmutatkozik az eziránti használói igény. Adatbázisbeszerzéskor ezekkel a számokkal érdemes lehet az igényléseket alátámasztani. Néhány válaszadó a szabadszöveges válasz lehetőségénél az adatbázisok tekintetében konkrét adatbázis beszerzési igényt is említett. Ezeket az egyéb észrevétel, javaslat résznél soroljuk fel.

Továbbra is a könyvtárakban elérhető Wifi-vel vannak a legkevesebben megelégedve a szolgáltatások közül. Ezzel kapcsolatban az IIG-vel egyeztetést kell kezdeményezni könyvtári hálózati szinten és a kari infrastrukturális fejlesztések oldaláról is.

8. táblázat: A válaszadók elégedettsége a könyvtári szolgáltatásokkal 2. - 2020.

| Mennyire elégedett a | válaszadók száma (fő) | átlag | átlag eltérés | nem veszi igénybe |
|--------------------------------------------------------|-----------------------|-------|---------------|-------------------|
| dokumentumok elhelyezésével, elrendezésével | 175 | 3,39 | 0,710 | 40 |
| könyvtárosok szolgálatkészségével | 213 | 3,85 | 0,465 | 2 |
| könyvtárosok felkészültségével | 211 | 3,81 | 0,490 | 4 |
| kiszolgálás várakozási idejének hosszával | 199 | 3,71 | 0,597 | 16 |
| a szakirodalom-választékkal és kínálattal | 206 | 3,01 | 0,869 | 9 |
| a helyben elérhető (papíralapú) folyóirat-választékkal | 145 | 2,90 | 0,923 | 70 |
| az elektronikusan elérhető folyóirat-választékkal | 174 | 3,01 | 0,840 | 41 |
| az adatbázis használatával | 166 | 3,26 | 0,823 | 49 |
| az EDIT repozitóriummal | 122 | 3,16 | 0,813 | 93 |
| az e-hordozókkal (pl.CD, DVD), hanganyagok kínálatával | 66 | 2,85 | 1,041 | 149 |
| a konyvtar.elte.hu portál hasznosságával | 156 | 3,17 | 0,826 | 59 |
| a könyvtári WIFI-vel | 112 | 2,81 | 1,078 | 103 |

Ha az elégedettségi adatokat csoportosítjuk a válaszadók munkaköre szerint, akkor azt láthatjuk, hogy bizonyos szolgáltatások tekintetében nagyobb eltérés mutatkozik az elégedettségi átlag tekintetében. Ez a munkakörök közti különbségből is adódhat.

Az oktató, kutató, tanár munkatársak szerint a könyvtárosok szolgálatkészsége a legkiemelkedőbb (3,87), de a könyvtárosok felkészültségét is nagyon jóra értékelték (3,83). Legkevesebb az e-hordozók (pl.: CD, DVD), hanganyagok kínálatával voltak elégedettek (2,67).

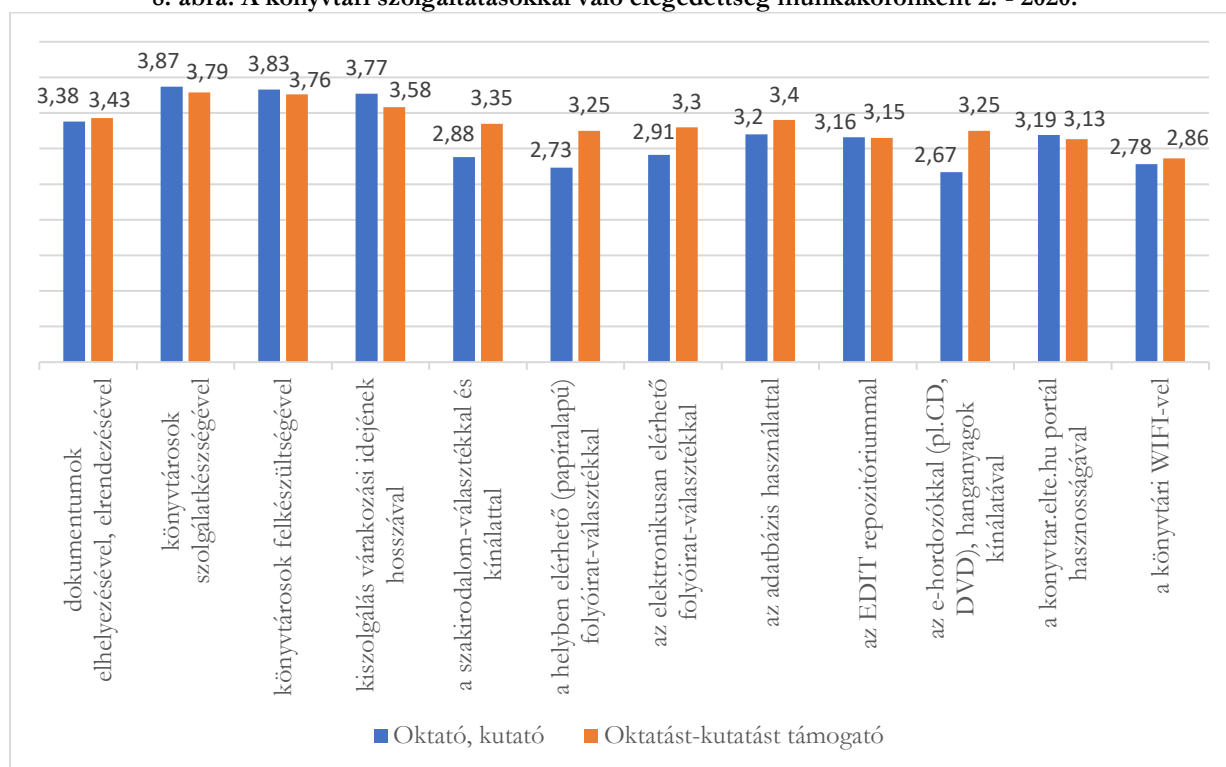
Az oktatást-kutatást támogató kollégák hasonlóképpen a könyvtárosok szolgálatkészségét ítélték a legjobbnak (3,79), illetve a felkészültségüket (3,76). Ez alapján kijelenthetjük, a munkatársak majdnem teljes mértékben elégedettek a könyvtári dolgozókkal.

A legnagyobb eltérés az e-hordozók, hanganyagok kínálatával kapcsolat. Az oktató, kutató munkatársak között ez kapta a legalacsonyabb pontszámot. Ezen kívül a szakirodalom-választék és a folyóirat-választék (mind nyomtatott, mind digitális) tekintetében figyelhető meg jelentősebb eltérés. Ezeknek a szolgáltatásoknak a megítélésében érdemes hangsúlyosabban figyelembe venni az oktatók, kutatók részéről érkezett visszajelzéseket, hiszen elsősorban az Egyetem könyvtárainak az intézményben zajló oktatási és kutatási tevékenységet kell támogatnia.

A támogatók a könyvtári WIFI-t értékelték a legnegatívabban (2,86), ez utóbbi arány az oktató, kutató, tanár munkatársak esetén is az egyik legalacsonyabb (2,78).

Összességében azonban megállapítható, hogy a könyvtárral inkább elégedettek a munkatársak, hiszen a legtöbb érték a 4-es skálán 3-as feletti, a legalacsonyabb érték is mindössze 2,67.

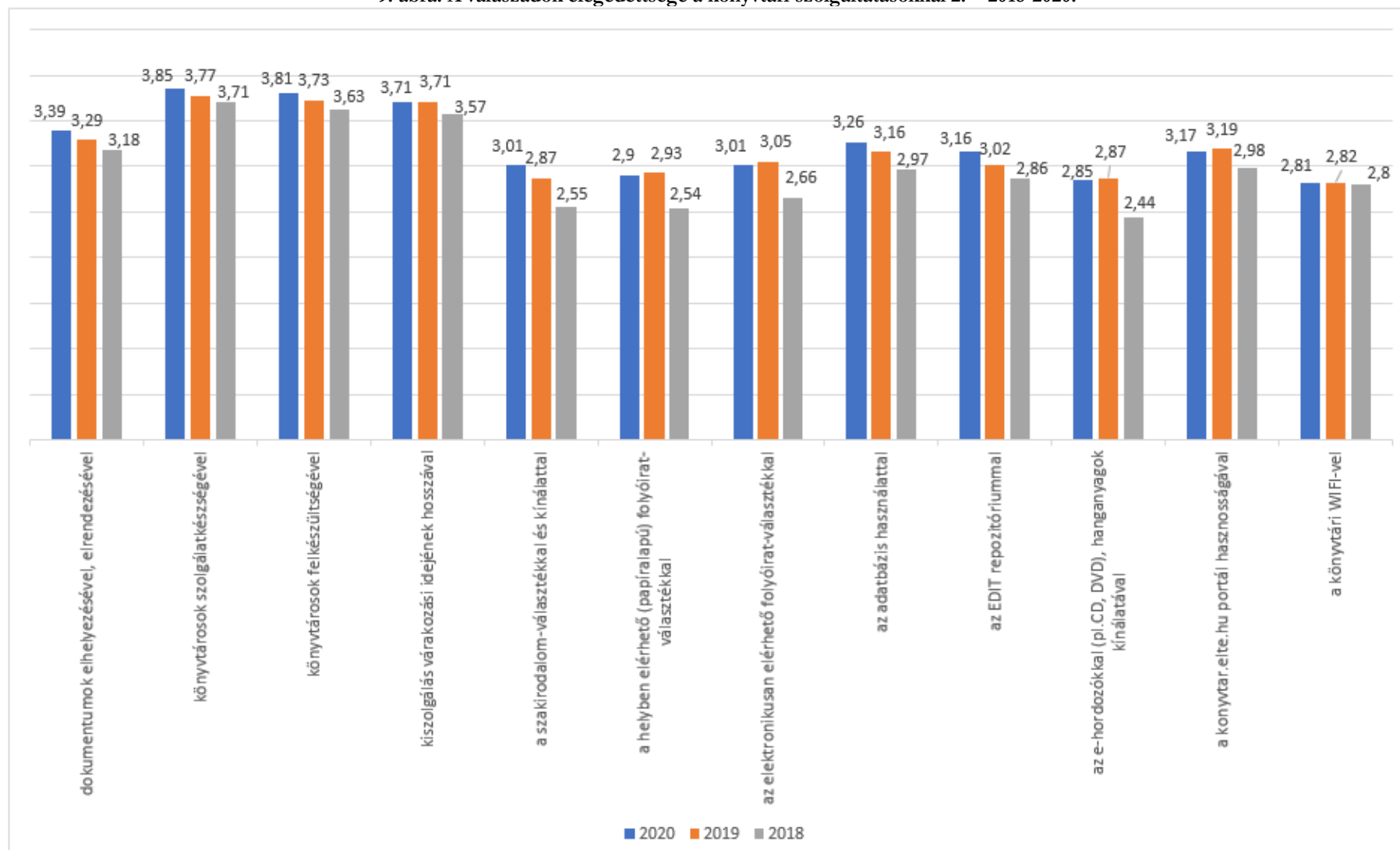
8. ábra: A könyvtári szolgáltatásokkal való elégedettség munkakörönként 2. - 2020.



Amennyiben az előző évek adatait nézzük, itt is elmondható, hogy az elégedettség szinte minden szolgáltatás esetében növekedett, ám néhány esetben minimális visszaesés tapasztalható 2019. évi elégedettségi adatokhoz képest.

2018. évhez képest a legnagyobb emelkedést a szakirodalmi-választék (0,46) esetében figyelhető meg, ezután az e-hordozók kínálata (0,41), majd a nyomtatott- (0,36) és az elektronikusan (0,35) elérhető folyóirat-választék, valamint az EDIT repozitóriummal (0,30) és az adatbázis használatával (0,29) való elégedettség következik.

9. ábra: A válaszadók elégedettsége a könyvtári szolgáltatásokkal 2. – 2018-2020.



Ha a 2019. évi adatokkal hasonlítjuk össze az adatokat, akkor viszont azt látjuk, hogy a megadott szolgáltatásoknak csupán a felénél értünk el javulást, a többi esetben minimális visszaesés figyelhető meg. További javulás történt a szakirodalom-választék és az EDIT repozitórium megítélésében és az adatbázisok használatában, valamint a könyvtárosok felkészültségének és szolgáltatászségének tekintetében. A könyvtári Wifi-vel és a könyvtár honlapjával kapcsolatosan stagnálás mutatkozik az elégedettség mértékében. Csökkent viszont az elégedettség a többi szolgáltatás esetében, legjobban a folyóirat-választékkal (mind nyomtatott, mind elektronikus) kapcsolatban, ami bár számszerűen minimálisnak mondható, de nem szabad figyelmen kívül hagyni. Valószínűleg ez ismételt a járványhelyzetből adódhat, hiszen az elmúlt évben az elektronikusan elérhető tartalmakhoz való hozzáférés fontosabbá vált a munkatársak számára.

Megkérdeztük a munkatársakat arról is, hogy mely szolgáltatások bővítését látják szükségesnek.

A legtöbben idén is a hivatkozáskeresést (3,52) és a plágiumszűrő biztosítását (3,48), valamint az online adatbázis kínálatot (3,45) tartják a legfontosabbnak. Ugyancsak határozott igény mutatkozik a szakirodalomkínálat bővítésére (3,43), az elektronikus könyvek és folyóiratok (3,41), valamint a csoportos tanulásra alkalmas helyiség biztosítására (3,25). Ezek azok az igények, amelyekkel a könyvtárak évek óta szembesülnek, és amelyek teljesítése a stratégiában foglaltaknak megfelelően folyamatosan zajlanak a rendelkezésre álló anyagi lehetőségek függvényében.

Mind az oktató, kutató, tanár, mind pedig az oktatást-kutatást támogató kitöltők szerint a legkevésbé a nyitvatartási idő növelésére van szükség (2,31; 1,98). A tavalyi eredmények ez esetben is hasonlóak, a nyitvatartási idő növelését már egy évvel is a legkevésbé fontos fejlesztések közé sorolták (2,61; 2,15).

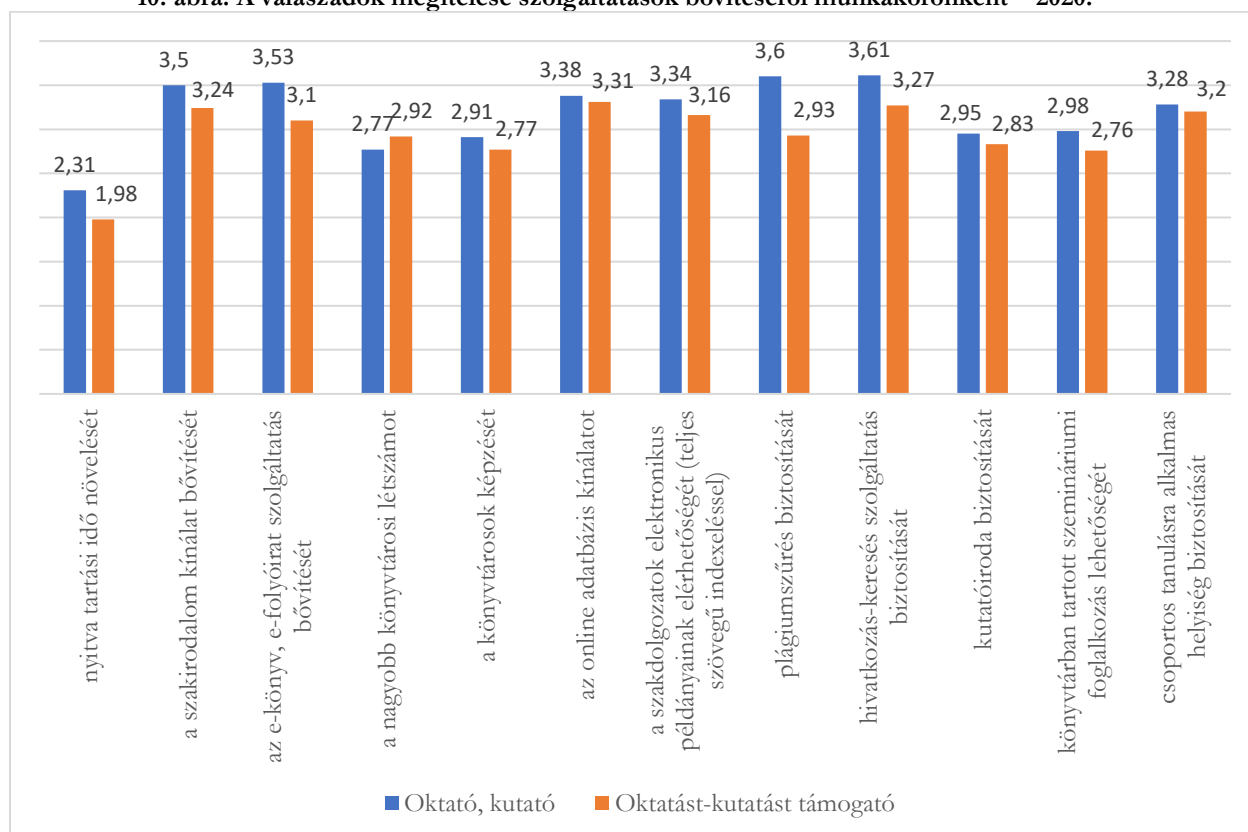
9. táblázat: Fejlesztési, változások igények – 2020.

| Mennyire <i>ítéli</i> szükségesnek... | válaszadók száma (fő) | átlag | átlag eltérés | nem tudja megítélni | Nagyon szükséges (fő) | Teljesen szükségtelen (fő) |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------|-------|------------------|------------------------|-----------------------------|----------------------------------|
| nyitva tartási idő növelését | 175 | 2,20 | 0,988 | 40 | 20 (8,2%) | 51 (21%) |
| a szakirodalom kínálat bővítését | 198 | 3,43 | 0,663 | 17 | 102 (42%) | 2 (0,9%) |
| az e-könyv, e-folyóirat szolgáltatás bővítését | 192 | 3,41 | 0,740 | 23 | 103 (42,4%) | 5 (2%) |
| a nagyobb könyvtárosi létszámot | 155 | 2,82 | 0,950 | 60 | 44 (18,1) | 14 (5,8%) |
| a könyvtárosok képzését | 155 | 2,86 | 0,891 | 60 | 37 (15,2%) | 15 (6,2%) |
| az online adatbázis kínálatot | 184 | 3,45 | 0,643 | 31 | | |
| a szakdolgozatok elektronikus példányainak elérhetőségét (teljes szövegű indexeléssel) | 187 | 3,29 | 0,875 | 28 | 96 (39,5%) | 10 (4,1%) |
| plágiumszűrő biztosítását | 199 | 3,48 | 0,777 | 16 | 124 (51%) | 7 (2,9%) |
| hivatkozás-keresés szolgáltatás biztosítását | 193 | 3,52 | 0,715 | 22 | 120 (49,4%) | 5 (2%) |
| kutatóiroda biztosítását | 154 | 2,92 | 0,970 | 61 | 50 (20,6%) | 16 (6,6%) |
| könyvtárban tartott szeminárium foglalkozás lehetőségét | 175 | 2,91 | 0,993 | 40 | 56 (23%) | 23 (9,5%) |
| csoportos tanulásra alkalmas helyiség biztosítását | 181 | 3,25 | 0,870 | 34 | 84 (34,5%) | 13 (5,3%) |

Az oktató, kutató, tanár válaszadók a hivatkozás-keresésszolgáltatás (3,61) és a plágiumszűrés (3,60) biztosítását tartják a legfontosabbnak, de az e-könyv, e-folyóirat szolgáltatás bővítését is preferálnak (3,53). Emellett az oktatók szerint szükség lenne a szakirodalom kínálat bővítésére is (3,50).

Az oktatást-kutatást támogatók leginkább az online adatbázis kínálatot tartják fontosnak (3,31), de sokan megjelölték a hivatkozás-keresésszolgáltatást (3,27) és a szakirodalom kínálat bővítését is (3,24). A plágiumszűrés biztosítása és a hivatkozás-keresésszolgáltatás az előző évi felmérésben is kiemelten fontosnak bizonyult.

10. ábra: A válaszadók megítélése szolgáltatások bővítéséről munkakörönként – 2020.



2019

Támogatói munkakör rangsora:

1. plágiumszűrő (3,49)
2. számítógépek fejlesztése (3,41)
3. hivatkozáskeresés (3,33)
4. szakirodalmi kínálat bővítése (3,27)
5. csoportos tanulás biztosítása (3,22)

Oktatók-kutatók rangsora:

1. hivatkozáskeresés (3,68)
2. e-könyv, e-folyóiratok (3,57)
3. plágiumszűrés (3,54)
4. szakirodalmi kínálat (3,45)
5. számítógéppark fejl. (3,45)

2020

Támogatói munkakör rangsora:

1. online adatbázis kínálat (3,31)
2. hivatkozáskeresés (3,27)
3. szakirodalmi kínálat bővítése (3,24)
4. csoportos tanulói tér biztosítása (3,20)
5. szakdolgozatok elektronikus elérhetőségének biztosítása (3,16)

Oktatók-kutatók rangsora:

1. hivatkozáskeresés (3,61)
2. plágiumszűrő (3,60)
3. e-könyv, e-folyóiratok (3,53)
4. szakirodalmi kínálat (3,50)
5. online adatbázis kínálat (3,38)

A tavalyi évhez hasonlóan az egyik legalacsonyabb értéket a nagyobb könyvtárosi létszám kapta (2,82). Ha ennek munkakörönként való megítélését nézzük, akkor láthatjuk, hogy a megbontás alapján sincs a tavalyi évhez elmozdulás. A 2019-es elemzés során is felhívtuk a figyelmet arra, hogy vannak olyan szolgáltatások (pl. hivatkozáskeresés), amely több humánerőforrást igényelnének, mint amennyi jelenleg rendelkezésre áll a könyvtárakban. Ez az igény tudományterületenként eltérő lehet. De a szabad szöveges válaszok során megfogalmazódott a már több éve kutató pályán lévő munkatársak részéről, azaz elvárás a könyvtárak felé, hogy a hivatkozáskeresés folyamatosan működő feladat legyen, valamint azok MTMT-ben való rögzítése is megtörténjen.

MTMT feltöltés

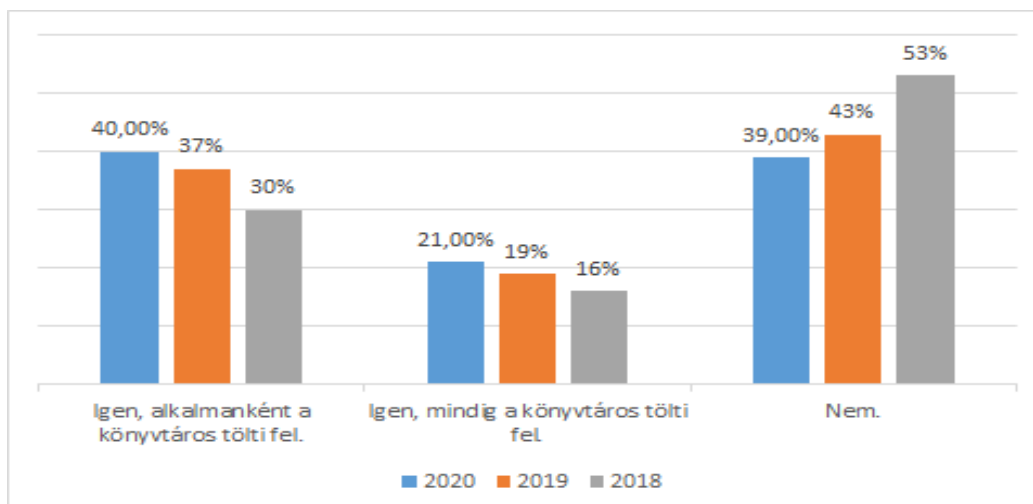
Az MTMT feltöltés segítése, támogatása az egyik alapvető kutatástámogató szolgáltatása könyvtárainknak. 2020-ban az oktató, kutató munkatársak válaszaiból azt láthatjuk, hogy hasonló százalékos arányban veszik alkalmanként igénybe ezt a szolgáltatást, mint nem.

10. táblázat: A válaszadók könyvtári támogatás igénybevételének gyakorisága az MTMT-adatbázis feltöltéshez – 2020.
(csak oktató-kutató)

| Könyvtárosi segítség igénybevétele az MTMT-feltöltéshez | Válaszadó 2020 | |
|---------------------------------------------------------|----------------|-------|
| | fő | arány |
| Igen, alkalmanként a könyvtáros tölti fel. | 60 | 35,5% |
| Igen, mindig a könyvtáros tölti fel. | 31 | 18,4% |
| Nem. | 59 | 34,9% |
| nincs adat | 19 | 11,2% |
| Összesen | 169 | 100% |

Az elmúlt évek adatait vizsgálva elmondható, hogy ezt a szolgáltatást egyre többen veszik igénybe. A grafikon adatain jól látható, hogy 2018-hoz képest 5%-kal nőtt azon oktatók, kutatók száma, akik esetében mindig a könyvtáros végzi el az MTMT-be való feltöltést, és 10%-kal nőtt azok aránya, akik alkalmanként veszik igénybe könyvtáros segítségét.

11. ábra: A válaszadók könyvtári támogatás igénybevételének gyakorisága az MTMT-adatbázis feltöltéshez – 2018 - 2020.
(csak oktató-kutató választ adók adatai alapján)

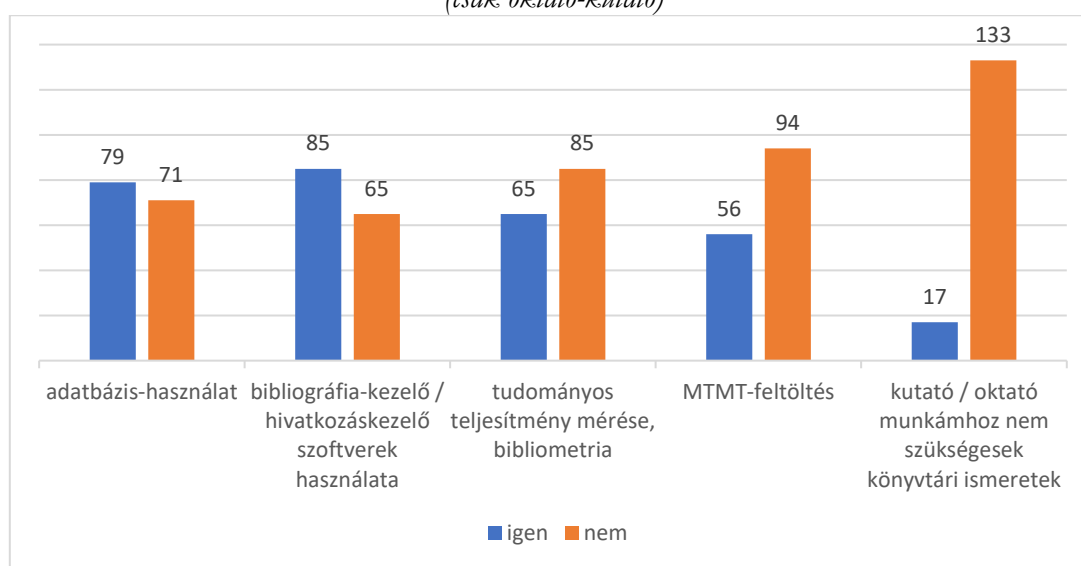


Ennél a szolgáltatásnál is megfigyelhető a felhasználói igény növekedése, csakúgy, mint a hivatkozáskeresés esetén. Ez részben annak is köszönhető, hogy az egyetemi rangsorok tudatosabb figyelése és az egyetem pozicionálása kapcsán a karok stratégiájában tudatosabban jelenik meg elvárásként az oktatók, kutatók felé a publikálási tevékenység pontos nyilvántartása és láthatóbbá tétele, mely a hivatkozáskereséssel kiegészítve a kutatások / publikálások határfokát is megmutatja.

Felhasználóképzés oktató-kutató munkakörhöz

Megkérdeztük az oktató, kutató, tanár válaszadókat arról is, hogy milyen könyvtári felhasználóképzés(ek)e)t tartanak hasznosnak oktató-kutató munkájukhoz. A kérdés válaszaiban változás történt a 2019-es kérdőívhez képest, mivel az előző években több általunk ajánlott felhasználóképzésre több nem választ kaptunk és a gyakorlatban sem voltak erre érdeklődések. Így a válaszok közül kikerült az EDIT feltöltés, az e-folyóiratok / e-könyvek használata, valamint az elektronikus katalógusok használata. Viszont válasz opcióként bekerült a 'kutató / oktató munkámhoz nem szükségesek könyvtári ismeretek' is. Ennél a válaszlehetőségnél a válaszadók 11,3%-a mondta azt, hogy nincs szükség és 86,7% válaszolta, hogy szüksége van könyvtári ismeretekre a munkájához.

12. ábra: A válaszadók oktató-kutató munkájához hasznosnak tartott
könyvtári felhasználóképzések – 2020.
(csak oktató-kutató)



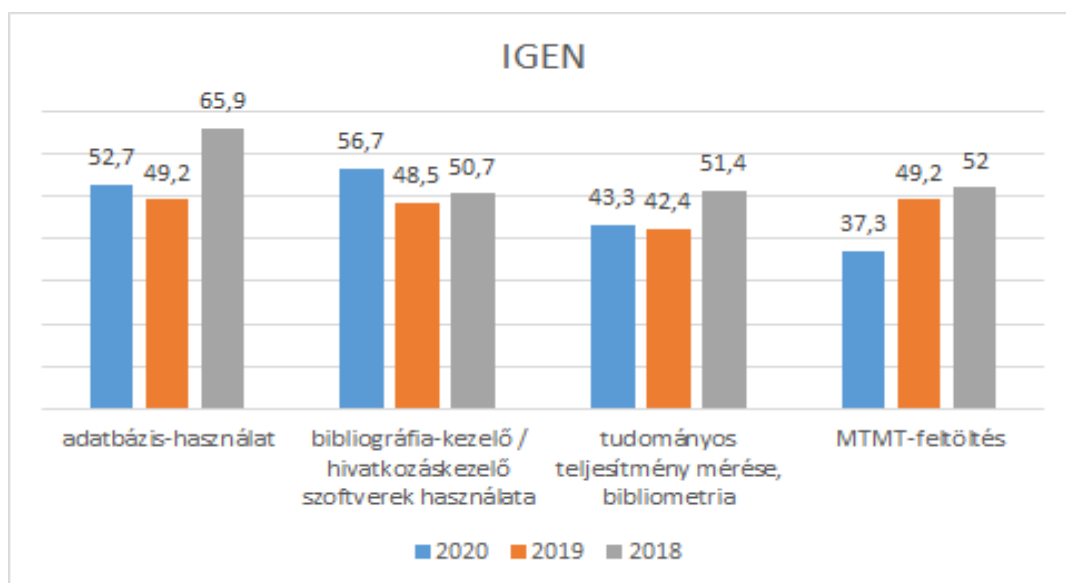
Arra a kérdésre, hogy milyen könyvtári képzés(ek)en való részvételt tartanak szükségesnek a munkájukhoz az egyes képzéstípusok igen-nem válaszainak arányait nézve a képzéstípusok sorrendje az igen válaszok számát tekintve alábbiak szerint alakul:

1. bibliográfia-kezelő / hivatkozáskézelő szoftverek használata (56,7%)
2. adatbázishasználat (52,7%),
3. tudományos teljesítmény mérése, bibliometria (43,3%)
4. MTMT-feltöltés(37,3%)

A 2019-es adatokkal összevetve azt láthatjuk, hogy a bibliográfia-kezelő használat esetében a tavalyihoz képest magasabb az igen válaszok aránya (2019: 48,5%), és ugyanez figyelhető meg az adatbázishasználatot illetően (2019: 49,2%). A bibliometria tekintetében minimális emelkedés figyelhető meg, míg az MTMT feltöltés esetén viszont visszaesés látható (2019: 49,2%). Ennek hátterében nyilvánvalóan az állhat, hogy az oktatók, kutatók hozzá szoktak már az MTMT2 rendszeréhez és egy részük immár magabiztosan tudja használni.

A 'szükségesnek tartja-e a képzést' kérdés igen/nem válasz arányai kedvező véleményt mutat e tekintetben, mivel a válaszadók többsége szükségesnek ítéli maguk számára is a felhasználóképzéseket.

13. ábra: A válaszadók oktató-kutató munkájához hasznosnak tartott könyvtári felhasználóképzések az igen válaszok % arányát tekintve– 2018 - 2020.
(csak oktató-kutató választ adók adatai alapján)



Az elmúlt évek tendenciáit figyelembe véve látható, hogy a 2018-as adatokkal összevetve a tavalyi évre vonatkozóan az igen válaszokat alapul véve visszaesés látszik minden felhasználóképzés témakör tekintetében, kivéve a bibliográfiai kezelő / hivatkozáskézelő szoftverek, alkalmazások tekintetében. Ám a 2019-es évhez viszonyítva az MTMT használatát illetően minden témában javulás látható.

A 150 válaszoló közül 10-en éltek a szabad szavas kiegészítő válasz lehetőségével. Az alábbi javaslatok érkeztek a felhasználóképzés témakörét illetően:

- EndNote
- folyóiratot szerkesztő számára hasznos tudnivalók, indexálás
- keresési tudnivalók tudományos művek repozitóriumban / social networking oldalakon (pl. ResearchGate)

Felhasználóképzés hallgatók számára

Az előző kérdéshez hasonlóan, itt is a válaszok esetében változás történt a 2019-es kérdőívhez képest. Így a válaszok közül kikerült az EDIT feltöltés, az e-folyóiratok / e-könyvek használata, valamint az MTMT használata. Viszont válasz opcióként bekerült a 'véleményem szerint nem szükséges a hallgatók részvétele könyvtári képzésen' is. Ennél a válasz lehetőségénél az oktató, kutató kollégák csupán 8%-a válaszolt igennel, tehát hogy nincs szükség könyvtári képzésekre a hallgatók számára, és 92%-uk mondta azt, hogy szükségesek ezek a lehetőségek.

Arra a kérdésre, hogy milyen könyvtári képzés(ek)en való részvételt tartanak szükségesnek a hallgatók számára az oktató, kutató, tanár kollégák az egyes képzéstípusok igen-nem válaszainak arányait nézve a képzéstípusok sorrendje az igen válaszok számát tekintve alábbiak szerint alakul:

1. adatbázishasználat (71,3%),
2. szakdolgozati publikációs szeminárium (kredites tárgyként) (67,3%),
3. könyvtárhasználati képzés (kredites tárgyként) (58,7%)
4. bibliográfia-kezelő / hivatkozáskezelő szoftverek használata (54,7%)
5. elektronikus katalógusok használata (56%)

11. táblázat: A válaszadók hallgatók részére hasznosnak tartott
könyvtárhasználati felhasználóképzések 2020.
(csak oktató-kutató)

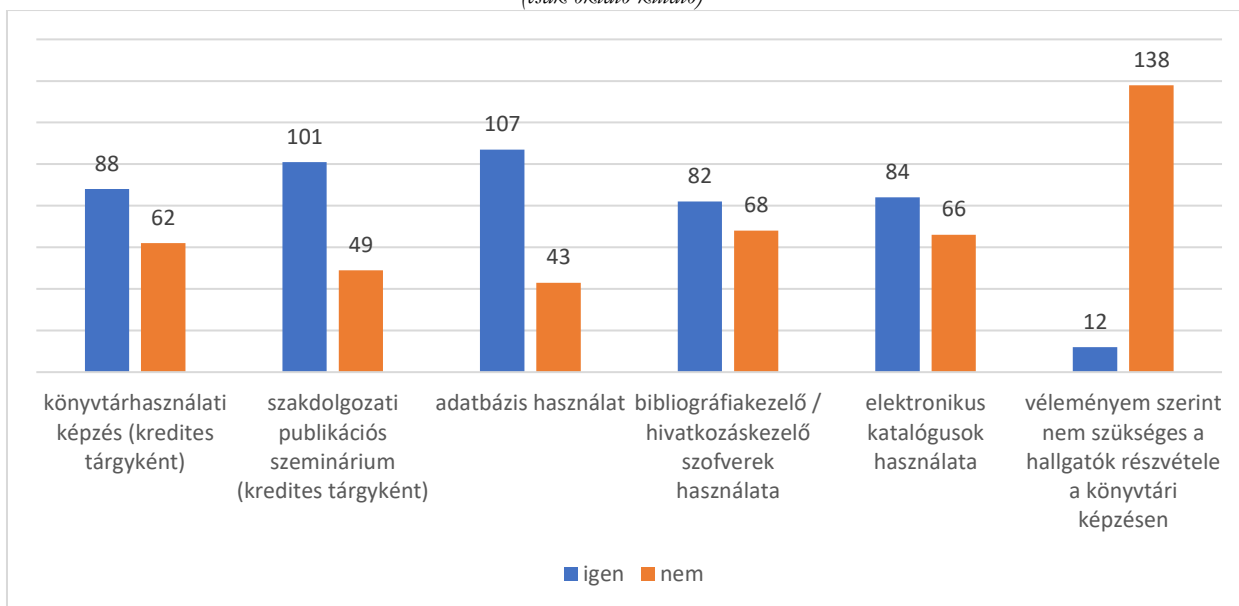
| Milyen könyvtári képzés(ek)en való részvételt tart szükségesnek a hallgatóknak? | 2020 | |
|-----------------------------------------------------------------------------------------|-----------|------------|
| | igen | nem |
| könyvtárhasználati képzés (kredites tárgyként) | 88 | 62 |
| szakdolgozati publikációs szeminárium (kredites tárgyként) | 101 | 49 |
| adattáris használata | 107 | 43 |
| Bibliográfia-kezelő/hivatkozáskezelő szoftverek használata | 82 | 68 |
| elektronikus katalógusok használata | 84 | 66 |
| véleményem szerint nem szükséges a hallgatók részvétele a könyvtári képzésen | 12 | 138 |

A válaszok esetében jól látható, hogy a hallgatók felhasználóképzésen való részvételét sokan támogatnák.

A 2018-as adatokkal összevetve az egyes felhasználóképzések esetén visszaesés látható a könyvtárhasználati képzés esetében.

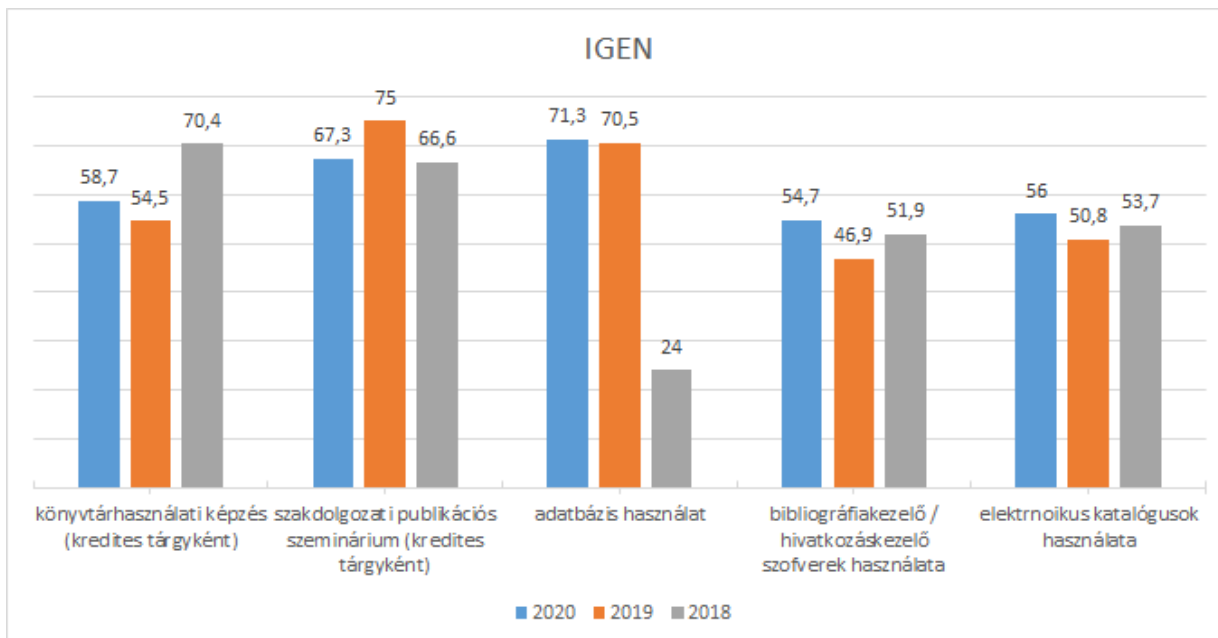
A válaszadók többsége a könyvtárhasználati és szakdolgozat íráshoz kapcsolódó képzések kredites tárgyként való megjelenését az egyetemi képzésben támogatná. Míg a könyvtárhasználati képzés esetében annak támogatásán jelentősen csökkent 2018-hoz képest, a szakdolgozat írás tekintetében minimális növekedés figyelhető meg (bár 2019-hez képes visszaesés tapasztalható). A szöveges válasz lehetőség esetében csupán 2 fő jelezte, hogy ennek bevezetését túlzásnak érezné, illetve 1 fő említette meg, hogy inkább a már meglévő tantárgyba való ilyen irányú ismeretek beépítését támogatná például a kutatómódszertan tantárgyak esetében.

14. ábra: A válaszadók hallgatók részére hasznosnak tartott könyvtárhasználati felhasználóképzések 2020.
(csak oktató-kutató)



Az adatbázishasználat oktatása tekintetében 2018-hoz képest jelentősen megnőtt a támogatók száma, 2019-hez képest minimális emelkedés tapasztalható. A bibliográfiakezelők és az elektronikus katalógusok használatának oktatása esetén pedig 2018-hoz képest 2019-ben visszaesés látható, de 2020-ban az előző évekhez viszonyítva emelkedés figyelhető meg.

15. ábra: A válaszadók hallgatók részére hasznosnak tartott könyvtárhasználati felhasználóképzések az igen válaszok % arányát tekintve– 2018 - 2020.
(csak oktató-kutató választ adók adatai alapján)



Egyéb észrevétel, javaslat

A válaszadóknak lehetőségük volt a kérdőív végén szabadszavas mezőben jelezni észrevételeiket, fejlesztési javaslataikat.

Összesen 40 darab válasz érkezett, ezek között feltüntetésre kerültek a „nincs” és hasonló értelmű válaszok is, de a „-” jellel ellátottak nem.

A válaszadók többsége kiemelten említi a friss szakirodalom folyamatos beszerzésének fontosságát. Javasolják, hogy éves költségvetési tétel legyen meghatározva az állománygyarapításához. Ezenkívül az állomány bővítésénél kiemelésre kerül a további elektronikus adatbázisok elérésének biztosítása, valamint az elérhető elektronikus tartalmak (folyóiratok, könyvek) számának bővítése.

Az adatbázisokhoz kapcsolódóan igényként fogalmazódott meg, hogy az előfizetett tartalmakban egy felületen keresztül lehessen keresni.

Az adatbázis beszerzésekre vonatkozóan megemlítsre kerültek konkrét adatbázisok előfizetése: Kluwer, DeGruyter, Brill Collected Courses of the Hague Academy of International Law, Psychinfo.

Elvárásként fogalmazódik meg, hogy az MTMT-hez kapcsolódóan a hivatkozáskeresés folyamatosan történjék elsődlegesen a Web of Science és a Google Scholar segítségével felellhető hivatkozások tekintetében.

További igényként merült fel, hogy a tanulmányi célú már bedigitalizált tartalmak esetében csak az ELTE-n belüli használat lehetőségét teremtsen meg a könyvtár egy elektronikus könyvtári felület / adattár formájában.

Említésre kerül még több könyvtáros alkalmazása, amely a hallgatói elégedettség felmérésben is többször említésre kerül.

Több alkalommal előkerül az „Épület-felújítást! Büfét! Közösségi tér kialakítása!!” igény, amely évente visszatérő igényként fogalmazódik meg mind az Egyetemi Könyvtár, mind pedig a kari könyvtárak tekintetében.

Ki kell emelni, hogy több oktató elvárásként fogalmazta meg, hogy miután a CEU könyvtára elköltözött az országból, ezért ennek hiányát az ELTE könyvtárainak pótolni kell mind a szolgáltatások, mind a friss szakirodalmi választék, adatbázis elérések tekintetében.

Javaslatok az Intézkedési tervhez

1. Meg kell vizsgálni, hogy a CEU könyvtárának elköltözésével melyek azok a szolgáltatások, amelyeket az oktatók és hallgatók hiányolnak.
2. Fontos a fenntartókat meggyőzni az állománygyarapításra szánt keret növeléséről. Jó lenne, ha több könyvtár rendelkezne önálló költségvetési kerettel. Ez a kérdés évek óta ismétlődően felmerül, ezért a hálózat részéről intenzívebb lobbitevékenységet kellene ezzel kapcsolatban folytatni.
3. Az adatbázis előfizetési keret növelése. Mivel évről évre nő az adatbázisok előfizetésének ára, ebből adódóan láthattuk az elmúlt évben, hogy a központi forrás mellett több kar is megpróbál a költségvetési keretéhez mérten előfizetni olyan adatbázisokra, amelyek számukra fontos, de a központi forrási keretbe már nem fér bele. Fontos lenne újabb pénzügyi források után nézni, mivel az elérhető adatbázisok körére vonatkozó igények is folyamatosan bővülnek.
4. A felhasználóképzések szervezését folytatni kell. A járványhelyzetből adódóan a hozzáférhető digitális tartalmak elérésének ismerete fontosabbá vált az oktatók véleménye szerint is.
5. Folytatni kell a távolról elérhető szolgáltatások népszerűsítését, javasolt ezekre a szolgáltatásokra kommunikációs kampányt indítani.
6. A kutatástámogató szolgáltatások közül a hivatkozáskeresést humánerőforrással meg kell erősíteni. Mivel minden könyvtárban a könyvtárosok létszáma alacsony és a kari könyvtárak tekintetében nincsenek tiszta munkakörök (egy embernek több feladatot kell ellátnia), ezért javasolt a kari / egyetemi vezetőség felé humánerőforrás bővítésére vonatkozólag javaslatot tenni.
7. Az újonnan belépő oktató-kutató munkatársak számára javasolt információs anyag készítése a könyvtári szolgáltatásokkal kapcsolatban mind hálózati mind helyi szinten.
8. A kutatástámogató szolgáltatásokról intenzívebb kommunikáció javasolt az oktató-kutató munkatársak felé (EDIT, Open Science, Open Access, Open Data).
9. Javasolt az oktatási célra bedigitalizált szakirodalmak esetén megvizsgálni egy közös belső adattár kialakítását. Ez részben a tavalyi évben a járvány első hulláma alatt lévő veszélyhelyzet alatt megvalósult. Javasolt megvizsgálni annak lehetőségét, hogy a Neptunban nyilvántartott hallgatói kurzus beiratkozások összekapcsolhatók-e a már meglévő adattárral, így Neptun azonosító alkalmazásával az egyes hallgatók csak ahhoz a tartalomhoz férhetnének hozzá, amely az adott kurzushoz kapcsolódik.
10. Több karon zajlik a könyvtárakkal kapcsolatos felújítás (épületi, infrastrukturális). Ezek alkalmával az évek óta felmerülő igényeket is figyelembe kell venni: korszerűbb könyvtári terek, kutató / tanulószobák kialakítása, felhasználók által használt eszközpark megújítása, wifi megerősítése.
11. Javasolt a későbbi kérdőíves felmérések esetében beépíteni arra vonatkozóan kérdést, hogy ha nem vette igénybe az elmúlt években a könyvtári szolgáltatásokat, akkor mi ennek az oka.